

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Kinerja

Secara umum pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai dalam melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan. Para ahli telah menjelaskantentang definisi kinerja antara lain :

1. Kinerja menurut A.A. Anwar Mangunegara (2005) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.
2. Menurut T. Hani Handoko (2001) penilaian prestasi kerja adalah proses organisasi melakukan evaluasi atau menilai prestasi kerja karyawannya. Selanjutnya disebutkan bahwa evaluasi dan penilaian prestasi ini dapat untuk memperbaiki keputusan personalia dan memberikan umpan balik tentang pelaksanaan kerja karyawan.
3. Penilaian prestasi kerja menurut Leon C. Mengginson dalam A.A. Anwar Mangkunegara (2001) adalah penilaian yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan apakah sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja atau kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan atau kinerja perusahaan.

Selanjutnya disebutkan oleh Simamora (2001) bahwa penilaian kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1. karakteristik situasi,
2. deskripsi pekerjaan,
3. spesifikasi pekerjaan,
4. standart kinerja pekerjaan,
5. tujuan penilaian kinerja,
6. sikap karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

2.2. Efektivitas Organisasi

Secara umum pengertian Organisasi adalah wadah berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kemudian mengorganisasikan diri dengan bekerja bersama-sama dan merealisasikan tujuannya. Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa organisasi sekurang-kurangnya ada beberapa unsur pokok, yaitu adanya sekelompok orang, adanya system kerja sama dan adanya tujuan.

Definisi organisasi telah dijelaskan oleh beberapa ahli, diantaranya adalah:

1. Pengertian organisasi menurut James D. Mooney adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mewujudkan tujuan bersama.
2. Pengertian organisasi menurut Drs. H. Malayu S,P, Hasibuan adalah sebagai proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

3. Menurut Max Weber pengertian organisasi adalah suatu kerangka hubungan terstruktur yang didalamnya terdapat wewenang, dan tanggung jawab serta pembagian kerja menjalankan sesuatu fungsi tertentu.
4. Pengertian organisasi menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang / lebih yang saling bekerjasama serta terikat secara formal dalam rangka melakukan pencapaian tujuan yang sudah ditentukan dalam ikatan yang ada pada seseorang atau beberapa orang yang dikenal sebagai atasan dan seorang atau kelompok orang yang dikenal sebagai bawahan.

Dari beberapa pandangan ahli tentang organisasi tersebut diatas maka dapat didefinisikan organisasi secara sederhana, sebagai berikut: “Organisasi adalah merupakan suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan bersama-sama melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan didalamnya ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi”.

Keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dengan melihat pada sejauhmana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, sedangkan salah satu unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi adalah Efektivitas organisasi. Efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti mulai berlaku (tentang undang-undang/peraturan), Kamus Besar Bahasa Indonesia (1993:250). Sedangkan menurut Gibson et. Al (1996:30) pengertian efektivitas adalah :

Penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut : “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109). Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”. Konsep efektivitas ini dapat dipergunakan sebagai salah satu upaya untuk melakukan evaluasi terhadap jalannya suatu organisasi, dimana berdasarkan penilaian efektivitas kinerja organisasi tersebut apakah perlu atau tidak dilakukan perubahan terhadap manajemen dan bentuk organisasi.

Menurut The Liang Gie (1997:147), merumuskan efektivitas adalah “Suatu kegiatan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu maka dapat dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai

maksud sebagaimana yang dikehendaki”. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atas sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. *Kamus Ilmiah Populer* mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Selanjutnya Martani dan Lubis (1987:55), menyatakan bahwa : “Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya”.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Sedangkan Hani Handoko (2001) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang benar atau peralatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini sejalan pula dengan pendapat yang dikemukakan oleh Gibson (2009) yang menjelaskan bahwa batasan dalam kriteria efektivitas organisasi melalui pendekatan teori sistem, yaitu input, proses dan output. Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas ditunjukkan pada sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengoptimalkan sumberdaya yang ada.

2.3. Asas-asas Pelayanan Umum

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus dilakukan oleh pemerintah adalah adanya publik interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain :

1. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Pola ini mengakomodir kondisi daerah dengan beban tugas, volume dan intensitas kegiatan pelayanan publik sehingga sangat realistis apabila dibawah oleh Organisasi yang membidangnya

2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan. Pola ini hakekatnya hampir sama dengan pola pelayanan terpusat yaitu penyelenggaraannya dilakukan pada satu lokasi tertentu dan dilayani melalui satu pintu. Asumsinya penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara tunggal oleh organisasi birokrasi publik tertentu.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing. Pola pelayanan satu atap ini hampir sama dengan pola pelayanan fungsional, yaitu prinsipnya kewenangan proses dan penyelesaian layanan tetap dilakukan oleh organisasi birokrasi publik sedangkan perbedaannya adalah pelayanan terpadu satu atap membentuk loket-loket atau counter masing-masing jenis pelayanan publik yang akan diberikan dan menempatkan staf dan kepala yang membawahi bidang tugasnya.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan. Tujuan dari pola pelayanan terpusat adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna dan penerima jasa layanan yang secara efisien dan efektif dilihat dari sisi waktu dan masyarakat pengguna pelayanan cukup datang kesatu tempat dan berhadapan dengan satu

penyelenggara dan tidak perlu mendatangi organisasi publik yang terikat namun berada pada lokasi yang berbeda.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting untuk tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008) adalah sebagai berikut :

a. Faktor kesadaran

Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus dilakukan dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor aturan

Aturan adalah pedoman dalam melaksanakan segala tindakan dan perbuatan seseorang.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan ialah dapat melakukan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.4. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan baik berupa pelayanan barang maupun pelayanan jasa, kebutuhan akan pelayanan tersebut pada prinsipnya adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia. Bahkan secara ekstrim, pelayanan sebagai kebutuhan manusiawi tersebut tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia, (L.P. Sinambela, 2011:3). Pelayanan tidak akan lepas dari adanya pemberi layanan dan penerima layanan, hasil akhir dari pelayanan tergantung dari proses interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan tersebut.

Pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat agar pelayanan jasa tersebut diterima oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan/jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi/tanggapan mereka terhadap

kualitas pelayanan, David Obsborn dan Ted Gaebler (1992:17) dalam Budiarto dkk.,

Pelayanan publik (public services) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara (welfare state). Pelayanan publik yang professional tercermin oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (pemerintah). Ciri-ciri pelayanan publik yang professional adalah sebagai berikut :

1. Efektif, artinya bahwa pelayanan yang dilaksanakan lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, artinya bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), artinya bahwa ada kejelasan dan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan publik, mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, artinya bahwa prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, artinya bahwa :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Pencegahan pengulangan pemenuhan persyaratan, jangan sampai ada pengulangan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

2.5. Standart Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan ketentuan Undang Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian, penyelenggara

berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Penetapan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Hal tersebut ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan pelayanan publik seperti :

1. Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.
2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
3. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah- langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat dan Instruksi Medagri Nomor 20 Tahun 1996.
5. Surat Edaran Menkwasbangpan Nomor 56/MK.Wasbangpan/3/1999, dan Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999, tentang peningkatan kualitas Pelayanan.
6. Kep.Menpan Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
7. Surat Edaran Depdagri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002 tentang Kewenangan Pelaksanaan dan Wajib Standar Pelayanan Minimum.

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis transparansi dan akuntabilitas pelayanan Publik.
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
13. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Adapun komponen standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.6. Kualitas Pelayanan Publik

Bagi organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan perlu diperhatikan mutu atau kualitas yang dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Lovelock dalam Laksana (2008), “Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu

tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.” Dengan demikian, kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dimukakan oleh Welch dalam Kotler (2001), “Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.”

Menurut Zeithaml *et. al* dalam Laksana (2008), “Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”. Sedangkan menurut Payne (2000) “Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, disebutkan bahwa kualitas pelayanan instansi pemerintah diukur dengan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur-unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Ada banyak faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut :

Faktor-faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, dikemukakan oleh Thoha (1995), yaitu:

- 1). Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dikatakan bahwa

faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- 2). Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit- belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan menurut Djaenuri (2002) ada empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Aspek organisasi;
- 2). Aspek personil;
- 3). Aspek keuangan; dan
- 4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

2.8. Kerangka Pemikiran

Pola Pelayanan Publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 bertujuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan

pelayanan administratif sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita cita tujuan nasional.

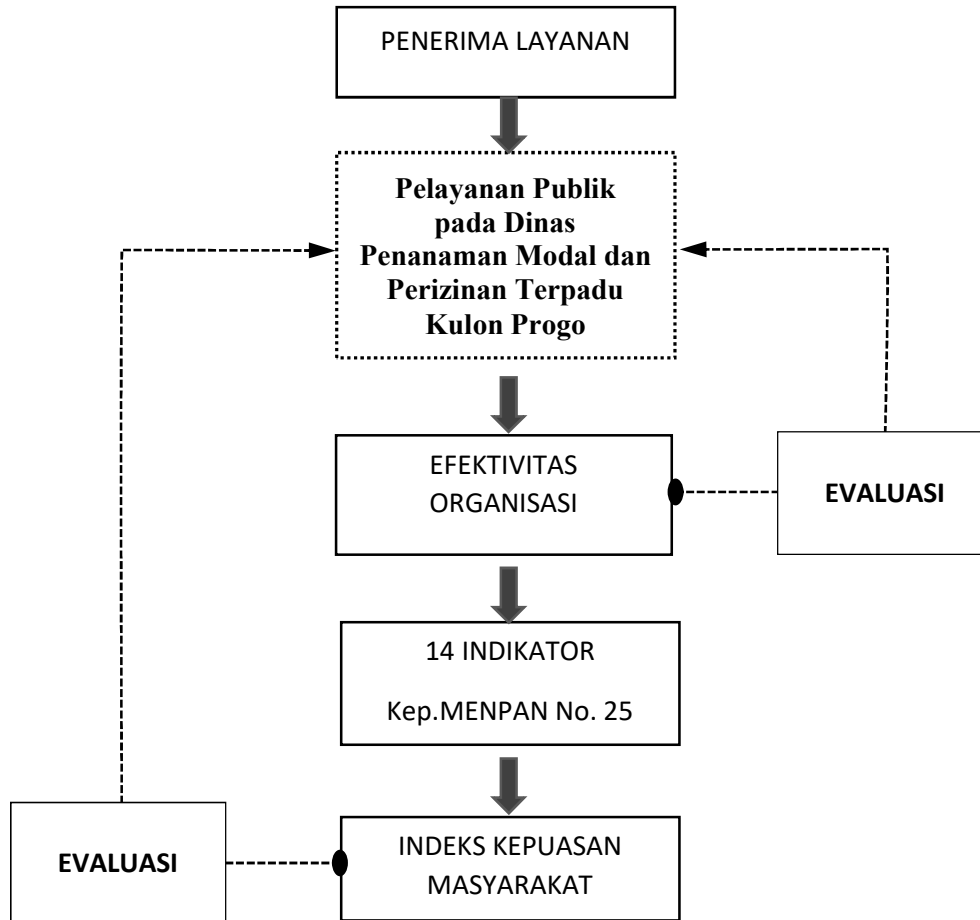
Kebijakan pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, ditindaklanjuti oleh pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan membentuk instansi atau lembaga yang diberikan tugas menyelenggarakan urusan pemerintah bidang pelayanan publik sejak tahun 2007 dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu, tahun 2012 dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu dan terakhir pada tahun 2016 dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu. Terbentuknya Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo diharapkan dapat meningkatkan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public service function*) sehingga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dapat lebih, nyaman, cepat, mudah dan murah.

Meskipun telah cukup lama menerapkan pola pelayanan terpadu, akan tetapi perlu dilakukan analisis sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo apakah pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat maupun harapan pemerintah sendiri. Analisis terhadap efektivitas pelayanan publik dilihat dari persepsi pemberi layanan ditunjukkan dengan ketercapaian target program dan kegiatan yang telah ditetapkan, sedangkan Analisis terhadap efektivitas pelayanan publik dilihat dari persepsi penerima layanan ditunjukkan dalam dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil analisis tersebut sebagai bahan masukan dan evaluasi penyelenggara layanan pada

Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupten Kulon Progo untuk menentukan langkah-langkah dan kebijakan lebih lanjut dalam kerangka untuk perbaikan kinerja organisasi.

Kerangka pemikiran tersebut dapat diuraikan dalam gambar sebagai berikut

:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

